



PROGRAMA DE CONTENIDO CURRICULAR

Espacio curricular:			
Inglés II			
Código SIU-guaraní:	Departamento/s:	Ciclo lectivo:	Sede:
15210	Turismo	2022	Facultad de Filosofía Letras. Mendoza
Carrera:			Plan de Estudio:
Licenciatura en Turismo			ORD. 10/15- CD
Formato curricular:	Ubicación curricular:	Créditos	
Asignatura teórico-aplicada	Área de Idiomas	no corresponde	
Carga horaria total:	Año de cursado:	Cuatrimestre de cursado:	
140	segundo año	anual	
Equipo de cátedra			
Titular: Prof. Mgtr. María Antonella Diblasi – Asociada: Prof. Trad. Alison Llaver – JTP: Prof. Tamara Polvoreda			

Fundamentación
El turismo internacional crece a un ritmo superior al que lo había hecho en toda la historia, por eso es imperioso formar a los futuros agentes del turismo de manera integral y competente. Las destrezas lingüísticas y la comunicación representan un elemento central en la formación de los futuros profesionales del sector turístico; en particular el inglés, por ser el primer idioma de comunicación internacional en el mundo de los negocios y del turismo. La actividad turística debe responder a las exigencias del mundo actual y a la realidad económica, social, cultural del país y a las exigencias del turista. Esto ha despertado un gran entusiasmo en el sector turístico por aprender, mejorar y poner en práctica el inglés, ya que con el transcurso de los años el turismo va creando espacios muy importantes que tornan a esta actividad mucho más productiva. Es imposible pensar en una carrera formadora de licenciados en turismo que no responda a esta imperiosa demanda de manejo del inglés como lengua extranjera. En el futuro, la misma les



proporcionará espacios laborales, además de ser una herramienta que les brindará ventajas muy significativas. La necesidad de dominar el inglés en la actualidad es un hecho incuestionable en un mundo donde las relaciones internacionales adquieren cada vez mayor importancia y donde al inglés se lo considera la lengua franca del siglo XXI, ya que es el idioma que facilita la comunicación entre personas de distintas procedencias, que actúa de nexo intercultural, que multiplica las oportunidades laborales y personales, que permite navegar en Internet (más de un 80% de los datos almacenados están en inglés) y que posibilita las transacciones económicas, tecnológicas y académicas en el mundo. Por todo lo dicho, el inglés para el futuro profesional del turismo constituye una herramienta básica en cualquiera de los campos donde se desarrolle su carrera, desde la información turística hasta la gestión y promoción de destinos o actividades turísticas, pasando por las empresas de intermediación, alojamiento y transporte.

En cuanto al enfoque pedagógico, particularmente desde una concepción de la lengua con un enfoque comunicativo, construimos los saberes necesarios para las experiencias comunicativas partiendo de lo que el alumno ya ha incorporado y de lo que es significativo para él. Así es que desde la primera actividad el alumno debe recurrir a sus conocimientos previos para poder comprender un contenido nuevo, poniendo en juego el vocabulario que ya sabe y haciendo inferencias y relaciones con el nuevo a incorporar. Esta propuesta también se fundamenta en los aprendizajes relacionados con experiencias, en las cuales el alumno puede actuar, recreando situaciones de la vida cotidiana, y de esta manera, resolver conflictos, pensar en alternativas y posibles cursos de acción para una misma tarea.

A medida que el alumno adquiere las herramientas de la lengua, el vocabulario, la gramática y el contenido de la unidad temática se ha afianzado, se propone la resolución de un problema en la aplicación y transferencia de los conceptos a una situación nueva, afianzando el desarrollo de habilidades complejas de pensamiento y el juicio crítico frente al aprendizaje. La plataforma educativa y las herramientas virtuales nos permiten hacer uso de diversas estrategias a través de las múltiples posibilidades de interacción, trabajo grupal y producción, que dan cuenta de los diferentes estilos de aprendizaje.

Aportes al perfil de egreso

- Desarrollar la competencia digital y utilizar herramientas de comercialización apropiadas para estimular y promover la llegada de visitantes
- Desarrollar una comunicación efectiva. Coordinar equipos de trabajo y la resolución de conflictos
- Promover el trabajo en equipo a través de la gestión de actividades de turismo cultural sustentables, poniendo en valor el patrimonio de la localidad o región en la que el licenciado desenvuelva su actividad profesional, estimulando un perfil emprendedor.
- Resolver problemas a través de la generación de espacios de investigación para la detección de necesidades y demandas del sector.

Expectativas de logro

Se busca que los alumnos:

- puedan comprender y presentar descripciones claras y detalladas de destinos turísticos y de los atractivos que estos ofrecen
- sean capaces de relatar una visita guiada cumpliendo estándares de desempeño recomendados
- puedan describir planes o actividades programadas así como expresar intenciones o decisiones tomadas en el momento utilizando las formas futuras adecuadas
- sepan dar indicaciones y recomendaciones
- sean capaces de narrar eventos históricos o anecdóticos de un lugar utilizando el pasado simple
- sepan desenvolverse en situaciones problemáticas que puedan presentarse en distintos ámbitos de la industria del turismo
- puedan escribir e-mails de servicio al cliente con las expresiones y el registro adecuados.
- puedan realizar descripciones sencillas de procesos de elaboración relacionados con industrias locales
- sepan describir regiones geográficas y sus características como relieve, hidrografía, clima y accesibilidad, así como destacar sus atractivos y patrimonio
- sean capaces de exponer frente a una audiencia sobre un tema investigado
- puedan explicar y justificar brevemente sus opiniones y proyectos

Expectativas de logro en relación a la virtualidad. Se busca que los alumnos y docentes puedan:

- identificar, localizar, recuperar, almacenar, organizar y analizar la información digital, evaluando su finalidad y relevancia. (Área 1: Información y alfabetización informacional)
- comunicar en entornos digitales, compartir recursos a través de herramientas en línea, conectar y colaborar con otros a través de herramientas digitales, interactuar y participar en comunidades y redes; conciencia intercultural. (Área 2 : Comunicación y colaboración)
- crear y editar contenidos nuevos (textos, imágenes, videos...), integrar y reelaborar conocimientos y contenidos previos, realizar producciones artísticas, contenidos multimedia y programación informática, saber aplicar los derechos de propiedad intelectual y las licencias de uso. (Área 3: Creación de contenido digital)
- identificar necesidades y recursos digitales, tomar decisiones a la hora de elegir la herramienta digital apropiada, acorde a la finalidad o necesidad, resolver problemas conceptuales a través de medios digitales, resolver problemas técnicos, uso creativo de la tecnología, actualizar la competencia propia y la de otros. (Área 5: Resolución de problemas)



Contenidos

- PRIMER CUATRIMESTRE

Durante este primer cuatrimestre, se articulan conocimientos con el espacio curricular Servicios Turísticos.

Proyecto 1: Promoción Turística

- **Conexión Perfil del egresado:** Utilizar herramientas de comercialización apropiadas para estimular y promover la llegada de visitantes.
- **Objetivo:**

Demostrar la capacidad de promocionar y describir destinos turísticos de Argentina: una localidad, una atracción en un entorno natural, un complejo hotelero en la costa.
- **Desempeño deseado**

Diseñar un folleto para promocionar un destino turístico que incluya descripciones del lugar. Deberá incluir todos los elementos del folleto y cumplir el objetivo de promocionar el destino.
- **Gramática**

Presente simple. Frases nominales. Forma superlativa del adjetivo (revisión). Oraciones condicionales tipo 1 y variantes con imperativo y modales para invitar, sugerir, recomendar. Cláusulas futuras con when, as soon as, unless, before, after, until.
- **Vocabulario**

Destinos. Accidentes geográficos. Actividades de tiempo libre. Sustantivos y adjetivos para describir lugares. Expresiones de la guía turística. Verbos para expresar sugerencias: *advise, suggest, recommend*.
- **Género / modelos de análisis:** Texto descriptivo (folleto turístico)

Proyecto 2: Guías de Turismo

- **Conexión Perfil del egresado:** Gestionar actividades de turismo cultural sustentable - perfil emprendedor.
- **Objetivo**

Desempeñarse como guía en una visita guiada en autobús. Describir actividades programadas y narrar eventos históricos de un lugar (tour guide speech). Manejar problemas siguiendo los pasos claves en el proceso de resolución de conflictos.
- **Desempeños deseados**

Preparar un tour de un área turística en Argentina que tenga valor histórico y patrimonial. Preparar notas con anterioridad. Cumplir con los estándares de desempeño. Llevar a cabo una visita guiada comentada.

Manejar crisis en el tour siguiendo el protocolo establecido.

- **Gramática**

Repaso de formas para expresar el futuro: Present Continuous, will y be going to. Pasado simple (activa y pasiva).

- **Vocabulario**

Estándares de desempeño del guía. Expresiones comunes del guía turístico. Expresiones para manejar situaciones difíciles durante un tour. Paralinguistic features. Preposiciones de lugar (in, on, at, across, in front of). Adverbios y frases adverbiales para indicar lugar, posición, distancia.

- **Género** - modelos de análisis: Notas y presentación del guía turístico.

Proyecto 3: Servicio al Cliente

- **Conexión Perfil del egresado:** lograr comunicación efectiva. Coordinar equipos de trabajo y resolver conflictos

- **Objetivos:**

Demostrar manejo adecuado de conversaciones en diversos contextos. Gestionar reclamos. Reconocer la importancia de la atención al cliente y de propiciar cambios para una mejor atención.

- **Desempeños deseados:**

Recopilar comentarios de retroalimentación de distintos productos turísticos. Identificar el problema, las causas y alternativas de solución.

Manejar situaciones comunicativas que involucren responder y resolver estos reclamos en contextos diversos.

Escribir un mail de disculpa.

- **Gramática**

Preguntas directas e indirectas. 'Will' para ofrecimientos y decisiones.

- **Vocabulario**

Frases para demostrar satisfacción o descontento en feedback a empresas. Adjetivos para describir servicios. Relacionado a sitios webs empresariales.

Adjetivos para describir un servicio al cliente satisfactorio y no satisfactorio. Expresiones para pedir disculpas, demostrar empatía, dar explicaciones, y ofrecer soluciones.

Expresiones utilizadas en una carta formal.

- **Género / modelos de análisis:** Conversaciones - e-mails

SEGUNDO CUATRIMESTRE

Durante este segundo cuatrimestre, se articulan proyectos con los siguientes espacios curriculares. Se establecen los objetivos dentro de cada proyecto.

- Geografía y Destinos Turísticos de Argentina: Geógrafo Franco Bianco
- Enoturismo - Taller: Prof. Gastón Lombard
- Práctica Profesional: Prof. Martín Cavallaro.

Project 4: Bodegas

- **Conexión Perfil del egresado:** Gestionar actividades de turismo cultural sustentables, poniendo en valor el patrimonio de la localidad o región en la que el licenciado desenvuelva su actividad profesional, estimulando un perfil emprendedor.

- **Objetivo**

Describir los procesos involucrados en la elaboración del vino a través del uso y la aplicación del lenguaje específico del vino y de una gramática correcta.

- **Desempeños deseados**

Organizar y conducir un tour creativo y original en una bodega de la zona, explicar el proceso de elaboración del vino desde su origen hasta que llega al consumidor. El tour ofrecido debe responder a una propuesta innovadora, que ponga en valor el patrimonio del lugar.

Describir la región vitivinícola o terroir donde se encuentra la bodega elegida.

- **Gramática**

Presente Simple. Voz pasiva en presente.

- **Vocabulario**

Regiones vitivinícolas en el mundo, en el país y en Mendoza. Concepto de *terroir*.

Adjetivos descriptivos relacionados con lugares, regiones. Específico de los procesos de elaboración del vino. Verbos específicos.

- **Género:** Guiado

Profesores y especialistas invitados:

Mauricio Córdoba (Rotta Wine. Bodega Budeguer)

Proyecto 5: Gestión del Turismo



- **Conexión Perfil del egresado:** Generar espacios de investigación para la detección de necesidades y demandas del sector.

- **Objetivo**

Identificar y seleccionar posibles destinos turísticos en Argentina. Describir regiones y sitios turísticos. Evaluar y plantear objetivos de mejora del potencial y presentar resultados.

- **Desempeños deseados**

Planear y exponer una Presentación Oral. Como agente turístico, presentar frente a un grupo de agentes de viaje extranjeros el potencial destino turístico. Desarrollar los objetivos propuestos para el destino y describir todo lo que el lugar ofrece: clima, características geográficas, hidrografía, atracciones del destino y condiciones de accesibilidad.

- **Gramática**

Frases nominales. Estructuras condicionales con IF (para invitar, sugerir, recomendar). Propositiones relativas. Forma superlativa del adjetivo. Conectores del discurso.

- **Vocabulario**

Accidentes geográficos, atracciones, actividades, transporte, clima, estado del tiempo, frases y expresiones comunes de la guía turística, lenguaje descriptivo. Expresiones para dar recomendaciones. Información sobre posibilidades de transporte y desplazamiento para llegar y en el destino.

- **Género:** Presentaciones Orales

Propuesta metodológica

A partir de la consideración de los objetivos, y la particularidad de los saberes propios del idioma y la ubicación de la asignatura aplicada en el plan de estudios, las estrategias metodológicas están orientadas a **la formación teórico-práctica de los alumnos** y toman como punto de partida la **recuperación de los saberes previos**, tanto los apropiados a lo largo de su trayectoria escolar, como los desarrollados en la experiencia personal, en la relación que el alumno pueda haber establecido con el turismo en su lugar de origen.

Las estrategias de enseñanza-aprendizaje incluyen el desarrollo de instancias que favorezcan el diálogo entre la teoría y la práctica, en las cuales se priorizan las actividades que, de manera grupal e individual, simulan **situaciones comunicativas de la vida real**, en las cuales el alumno usa activa y necesariamente el idioma.

Se considera un **enfoque comunicativo** de la enseñanza de las lenguas. Se propone un enfoque metodológico basado en el **desarrollo de competencias**, con la mirada puesta en las características del alumno del siglo XXI. La metodología de enseñanza es el **Aprendizaje**

basado en proyectos, a través de la investigación y la participación activa y autónoma de los alumnos en proyectos integrales, interdisciplinarios. El aprendizaje de la lengua es transversal a otros espacios curriculares, por lo tanto, se proponen **proyectos interdisciplinarios** que lleven al alumno a desarrollar competencias a través de tareas comunicativas que involucran diferentes asignaturas disciplinares, persiguiendo un objetivo común. Además, se apunta a que los alumnos desarrollen **el pensamiento crítico y la creatividad**, por lo tanto se utilizan rutinas de pensamiento concretas para lograrlo tomadas del “Project Zero”, de la Universidad de Harvard. Considerando que **la motivación del alumno por aprender** es clave en su proceso de adquisición de la segunda lengua, es que se hace hincapié en las bases de las neurociencias aplicadas a la educación. “El cerebro solo aprende cuando hay emoción”. Partiendo de esta premisa, cada proyecto está orientado a involucrar al alumno completamente en la tarea significativa a resolver, desde una mirada constructivista del aprendizaje, en la cual el alumno, a partir de modelos de la producción que se espera, construye los saberes a través de la deducción, el conocimiento previo, y la guía del docente, diseñador de experiencias de aprendizajes pertinentes.

El último proyecto combina una metodología ABP con la Gamificación. La Gamificación es una metodología de aprendizaje en la cual se aplican técnicas, elementos y dinámicas propias de los juegos al contexto del aula. El fin es potenciar la motivación, reforzar la conducta para resolver problemas, mejorar la productividad, obtener un objetivo, activar el aprendizaje y evaluar a individuos concretos a través del desafío de trabajos de equipo.

El esquema de trabajo consiste en la definición de una pregunta guía por parte de los profesores que activa la curiosidad y el deseo de aprender, a partir del cual se les pide a los estudiantes que, en grupos de trabajo, abordan las diferentes fases que implica el proceso de responder a esta pregunta. Se llevan a cabo proyectos interdisciplinarios, de los que participan otras asignaturas. En el proceso deben buscar, entender, e integrar los conceptos básicos de las asignaturas que pueden estar implicadas. Cada proyecto culmina con una tarea grupal o individual comunicativa que representa situaciones de la vida real, del ámbito del turismo. Esto apunta a poner en práctica la gramática y el vocabulario aprendidos en un contexto real. Esta es la evaluación integral del proyecto.

A través del aula se establece una comunicación amigable con el alumno que los ayuda a transitar por ella con fluidez, estableciendo espacios variados de intercambio, comunicación y aprendizaje. La virtualidad es transversal a toda la materia. En el marco de cada proyecto, se desarrollan actividades específicas en el aula virtual que constituyen verdaderas instancias de participación, colaboración e intercambio, potenciando las habilidades de escucha comprensiva, trabajo en equipo, capacidad de comunicar ideas con claridad y coherencia, y diálogo.

El aula virtual se organiza de la siguiente manera: cada proyecto se introduce con un mapa mental que presenta los contenidos y habilidades. Luego, se encuentra un e-book con el material didáctico elaborado por el equipo de docentes. A medida que se desarrolla la teoría, se presentan las actividades a realizar por los alumnos, obligatorias y de práctica, en forma de clases secuenciales tendientes a la concreción de un producto final para cada proyecto.

Se proponen actividades que apuntan a trabajar las cuatro macro-habilidades. Se presentan modelos textuales del género trabajado en cada proyecto. Se hace hincapié en actividades que promuevan el trabajo colaborativo y la comunicación, así como también el aspecto multimedial

que potencia el aula virtual: videollamadas programadas, foros, wikis, producción de videos, tareas en grupo, utilización de herramientas de autor.

Los materiales didácticos están orientados al contexto de los alumnos y a las estrategias de enseñanza y se configuran como verdaderas instancias de interacción para promover estrategias de aprendizaje. Se presentan actividades que promueven la práctica sistemática de la gramática y la aplicación del vocabulario específico del turismo. Se prioriza el desarrollo de la comprensión auditiva exponiendo a los estudiantes a audios, videos y presentaciones. Se les pide producciones orales y escritas con el uso de softwares y herramientas de autor que puedan insertarse en Moodle (powtoons, padlet, cacao, videos de youtube). Cada tarea cuenta con una rúbrica o guía de evaluación cuyos criterios son presentados antes de cada asignación.

Se hace uso de las herramientas de seguimiento y evaluación que propone la plataforma: control de accesos, mensajería interna, foros y actividades. Los docentes elaboran además una planilla de seguimiento en línea a través de la cual los alumnos pueden llevar cuenta de su progreso. De esta manera se apunta a motivarlos y contenerlos desde la interacción personalizada y a darles una devolución, acompañarlos y plantear líneas de acción que mejoren su rendimiento.

El equipo docente está en línea durante los horarios de consulta y los horarios de clases a través de un grupo de whatsapp al que se accede mediante un link de invitación en la plataforma. Mientras se mantenga el dictado de clases con modalidad exclusivamente virtual debido al confinamiento obligatorio por covid, la carga de trabajo de las actividades que los alumnos deberán completar será equivalente a la carga horaria semanal que tiene la materia: 5 horas de clases. Se espera que los alumnos ingresen al aula y trabajen en ella al menos dos veces por semana.

Entendemos que las tecnologías digitales viabilizan el encuentro entre docentes y estudiantes y los enriquecen flexibilizando los tiempos y adaptándose a los estilos de aprendizajes de los alumnos, y generando una comunicación más fluida y diversa que potencia determinadas habilidades en el aprendizaje de la lengua extranjera.

Propuesta de evaluación

- Criterios de evaluación:

- La evaluación será continua de forma oral y escrita, y consistirá en tareas individuales y grupales realizadas a lo largo de cada proyecto.
- Cada alumno deberá llevar un portafolio en el cual incluirá los trabajos finales y de producción más significativos, los cuales demuestren su aprendizaje a lo largo del cursado de la asignatura. Este portafolio será presentado en las evaluaciones parciales.
- Durante el desarrollo de cada proyecto, los alumnos realizarán diversas tareas virtuales propuestas semanalmente equivalentes a una hora semanal.
- Cada proyecto termina con la presentación del Producto Final asignado que puede ser oral y/o escrito. La evaluación del producto final consistirá en la devolución del docente, y en algunos proyectos incluirá una autoevaluación por parte del alumno y/o una evaluación de pares, en base a rúbricas que los alumnos conocerán anticipadamente. **Para aprobar el proyecto**, el alumno



deberá cumplir con 4 de las actividades propuestas, virtuales o presenciales, más el producto final de manera obligatoria.

- Los productos finales de cada proyecto tendrán una instancia de recuperación, cuya fecha será notificada por la cátedra con anticipación. Sólo se obtiene una instancia de recuperación por proyecto.
- Los alumnos rendirán una evaluación parcial al finalizar cada cuatrimestre.
- Cada instancia de evaluación parcial contará con un examen recuperatorio en la fecha notificada por la cátedra.

Alumno regular

Para obtener la condición de alumno regular, el alumno deberá:

- aprobar 3 de 5 proyectos, en primera instancia o en recuperatorios,
- aprobar los dos exámenes parciales en primera instancia o los recuperatorios.

El alumno que obtenga esta condición rendirá un examen oral en mesa, en los turnos establecidos, el cual se aprobará con 60%.

→ Beneficio:

Los alumnos regulares que además mantengan una participación activa, cumpliendo con

- la asistencia a clases, pudiendo tener solo 5 ausencias.
- la aprobación de los dos parciales en primera instancia (sin hacer uso del recuperatorio)

Obtendrán un beneficio. Para aprobar la materia, solamente rendirán un examen oral demostrando las funciones comunicativas de los proyectos 1, 2 y 3.

Alumno libre:

El alumno que no cumpla con las condiciones para regularizar la materia tendrá la condición de libre. En este caso, deberá rendir un examen final escrito eliminatorio para pasar a un examen oral en los turnos establecidos para acreditar la materia. Estas condiciones también aplican para el alumno que se inscriba como Libre.

Bibliografía (bibliografía de lectura obligatoria y complementaria)

- Obligatoria:
 - Cuadernillo de cátedra con material por proyecto
 - Revista on-line. Disponible en: <http://www.tourism-review.com>
 - Diccionario de Inglés online: <http://www.wordreference.com>
 - A & C Black Publishers Ltd 2006. London. Dictionary of Leisure, Travel and Tourism.



- Complementaria:
 - Dubicka, Iwonna; O'Keeffe, Margaret. *English for International Tourism, New Edition, Pre- Intermediate*. Pearson 2013. Course book and workbook.
 - Peter Strutt. *English for International Tourism, New Edition, Intermediate*. Pearson 2013. Course book and workbook. Teacher's resources
 - Walter, Robin and Harding, Keith. *Tourism 1. 2006. Oxford English for Careers. Student's Book*.
 - Walter, Robin and Harding, Keith. *Tourism 2. Oxford English for Careers. Student's Book*.
 - Walter, Robin and Harding, Keith. *Tourism 3. 2009. Oxford English for Careers. Student's Book*.
 - Oxenden, Clive and Latham-Koenig, Christina. *New English File. Elementary. Student's Book*. Oxford 2013.
 - Latham-Koenig, Christina; Oxenden, Clive. *English File Elementary, third edition*. Oxford . Course book and workbook.
 - Latham-Koenig, Christina; Oxenden, Clive. *English File Pre-intermediate, third edition*. Oxford . Course book and workbook.
 - Foley, Mark; Hall, Diane. *New Total English Elementary*. Pearson 2011. Student's book and workbook.
 - Stott, Trish & Revell, Rod. *Highly recommended 1. New edition. 2004. Student's book and workbook*. Oxford University Press.
 - Stott, Trish & Pohl, Alison. *Highly recommended 1. 2010. Student's book and workbook*. Oxford University Press.
 - O' Hara, Francis. *Be My Guest. English for the Hotel Industry. Student's book and workbook. 2004. Cambridge University Press*.
 - Duckworth, Michael. *Going International. English for Tourism. Workbook. 1998. Oxford University Press*.
 - Harding, Keith. *Going International. Student's book. 1998. Oxford University Press*.

Recursos de la cátedra en red

- <https://www.virtual.ffyl.uncu.edu.ar/course/view.php?id=620>



Firmas:

Prof. Maria Antonella
Diblasí

Alison Llaver

Prof. Tamara M. Polvoreda Kaziura

Prof. Mgtr. María Antonella DIBLASI
Directora a/c Departamento de Turismo
Facultad de Filosofía y Letras - UnCuyo

FIRMA PROFESOR RESPONSABLE

FIRMA DIRECTOR/RESPONSABLE DE
DEPARTAMENTO

